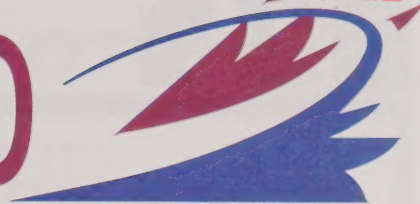


3 1761 11648045 0

Summer 2000

Government
Publications

MOVING AHEAD



CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Inside

Survey of Air Travel
Accessibility 3

Tracy Schmitt:
Flying High 6

Boarding Devices . . . 8

Complaints Summary -
1999 9

A Growing Clientele
for Tourism 13

Provision of Services
Aboard Small
Aircraft 16

GENERIC ALTERNATIVE FORMAT POLICY FOR TRANSPORTATION SERVICE PROVIDERS

by Rosangela Guerra

In the Fall of 1997, the Agency published the *Communication Barriers Report*. This report made 25 recommendations to eliminate communication obstacles for persons with sensory or cognitive disabilities while travelling by air. One of the recommendations suggested that each air carrier and airport operator create their own Alternative Format Policy that states in a clear and concise manner how it will provide information that is otherwise available to the general public to persons with disabilities.

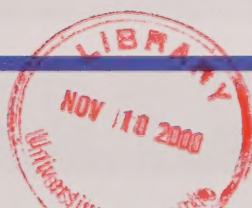
To assist transportation service providers as they develop their own policies on this matter, the Canadian Transportation Agency has developed a Generic Alternative Format Policy. This generic policy provides guidelines for the systematic and cost-effective provision of services to customers who require information in alternative formats such as

Continued on page 2



Canadian
Transportation
Agency

Office des
transports du
Canada



Canada



Continued from page 1

braille, large print, audio cassette, video or electronic formats.

The Generic Alternative Policy was developed in consultation with a Working Group representing the air transportation industry, organizations of and for persons with disabilities, and other government departments. The Working Group met twice following the release of the *Communication Barriers Report* and its members commented on drafts of the policy.



Since the development of the Generic Alternative Format Policy, the Agency has decided that it would develop a code of practice to address various communication issues outlined in the *Communications Barrier*

Report. The Agency plans to incorporate the Generic Alternative Format Policy into this new code of practice which would apply to Canadian carriers and terminal opera-

tors in the air, rail and marine transportation networks.

The draft code of practice will be discussed at the next meeting of the Agency's Advisory Committee later this year. ♦

HOW TO CONTACT US

To submit your ideas and comments, or to get more information or other Agency publications, you can contact us at: Accessible Transportation Directorate, Canadian Transportation Agency, Ottawa, Ontario K1A 0N9

Voice: (819) 997-6828

1-800-883-1813

TTY: (819) 953-9705

1-800-669-5575

Fax: (819) 953-6019

Internet: www.cta-otc.gc.ca

SURVEY OF AIR TRAVEL ACCESSIBILITY

Are Canadian airlines and airports giving the travelling public with disabilities the attention they deserve?

The Canadian Transportation Agency conducted a "Taking Charge of Air Travel" survey at six Canadian airports between May and August this year to determine if they were.

The Agency has a mandate to ensure that federally-regulated transportation services are accessible to travellers with disabilities. It has been working with airlines and airports for several years toward improving services and facilities for persons with disabilities as well as seniors with similar travel needs.

While most Canadians see airports as gateways to travelling enjoyment, they can be intimidating places for many travellers with disabilities. The Canadian Transportation Agency is working to ensure that all travellers can take charge of their air travel experience.

The Agency conducted surveys at airports at Ottawa, Halifax, Calgary, Vancouver, Montreal and Toronto between May and August.



Agency team, left to right: Julia Seferovic, summer student; Lisa Drouillard, Senior Economist; Annick Doucet, Summer student.

Seniors and persons with disabilities were asked to fill out a questionnaire advising whether they felt they were given access to the kind of service they required to prepare for and take flights with a minimum of obstacles.

The Agency asked media, persons with disabilities, seniors, including their friends, relatives, care givers, travel agents and others to publicize the "Taking Charge of Air Travel" survey.



"If seniors and travellers with disabilities want to take charge of improving travelling experiences for themselves and their colleagues, and I believe they do, then these surveys will help us achieve this goal," said Marian Robson, Chairman of the Canadian Transportation Agency. "We are really hoping for widespread participation, and are asking everyone to help raise awareness of this very important survey."



An Agency representative handing out surveys in Halifax.

Mrs. Robson acknowledged that air carriers and airport authorities have improved services for air travellers with disabilities in recent years, "but everyone is aware that there is still room for improvement."

The survey dealt with issues such as booking agents' awareness of services and facilities for seniors and persons with disabilities; ease of access to different areas of the airports; readability of flight schedule monitors; clarity of public address announcements; helpfulness of check-in personnel; facilitation of passenger boarding and baggage handling; seating and washroom arrangements; availability of wheelchairs on-board aircraft; and accommodations provided for service animals.

Canadian Transportation Agency representatives conducted the survey between May and August to provide travellers with disabilities an opportunity to participate in the most comprehensive national survey of accessibility in the federally regulated transportation network. Agency staff distributed more than 4200 surveys in 6 airports. By the end of July, almost one-third had been completed and sent in. Many more were

expected in August as distribution in Toronto and Montreal had just been completed.

Analysis of the surveys takes place this fall. The "Taking Charge of Air

Travel" survey findings will assist the Agency in establishing priorities to eliminate undue barriers for travelling Canadians with disabilities. ♦

THE 2000 SATH WORLD CONGRESS

by Pat Weir

In January, the Society for the Advancement of Travel for the Handicapped (SATH) held its World Congress for Travellers with Disabilities and Mature Travellers in Ft. Lauderdale, Florida. This international congress was an opportunity to exchange and voice ideas for advancing the travel industry and for accommodating travellers with disabilities and mature travellers. SATH represents the interests of all people who have a disability in organizations such as the American Society of Travel Agents, and on the Advisory Board of the U.S. Congressional Caucus on Travel and Tourism.

Chris Stark, Manager, Monitoring and Liaison, represented the Canadian Transportation Agency on a

For more information on the next SATH congress to be held in January 2001, visit their website at <http://www.ten-io.com/sath>.

panel of international speakers who addressed issues on special needs and different types of disabilities, what constitutes a disability, and the demographics of persons with disabilities. The congress was a unique opportunity to promote tourism in Canada for persons with disabilities. As well, it reinforced the ongoing need to be aware of initiatives by other countries and to maintain close contact with consumers and industry in the United States and around the world. ♦



TRACY SCHMITT: FLYING HIGH

(Reprinted with permission from *Total Access*, Winter 1999)

For Tracy Schmitt, the sky's no limit.

As an organizational learning specialist with Air Canada in Toronto, Tracy teaches a wide variety of interpersonal skills, including disability sensitivity, to the airline's personnel.

"I love my job," says Tracy. "I've been interested in group dynamics all my life, so this job combines my interest in group dynamics along with teaching — and kind of welds it all into one."

Tracy, who was born a four-way amputee, had never let her disability interfere with success. After completing bachelor degrees in Recreation & Leisure Studies and Education, she headed to Mexico for a year to teach grade four — something she describes as a "wonderful experience". But when she came home, she found permanent job prospects slim, and lack of transportation and communication options made it difficult to access even temporary contract positions. She had never obtained her driver's license, and found Toronto's adapted transit far

too inflexible. She also lacked a suitable computer — so necessary for today's job seekers.

Realizing she needed assistance, Tracy turned to community organizations. She had heard of CPA Ontario's Employment Resource Centre, and was surprised to learn of CPA's inclusive mandate to offer services to people with physical disabilities beyond SCI.

Her initial contact was with employment counsellor Ken Lipton in August, 1998. Ken began looking for receptive employers, but also referred Tracy to vocational counsellor Tim Nourse and assistive technology specialists Sue Riley and Cesar Marquez.

"They know of each other's existence and roles," says Tracy. "They don't just have this sort of 'It's not my job' attitude."

Tracy was assessed for adaptive computer technology, vocational skills and aptitude, and other abilities. CPA Ontario staff then helped secure necessary funding for a new adapted

computer and an adapted minivan. They also provided computer training and helped her gain access to driver education, all the while working with her to refine her job seeking skills and seek appropriate positions.

"Every single person throughout CPA loved their job," says Tracy. "They treated me like an educated and professional human being. It was dignified, there wasn't any condescension. While I was proactive helping myself, I wasn't treated like a hero — it was expected of me to do those things."

Their collective efforts paid off in October, 1998, when Tracy was interviewed and subsequently hired by Air Canada.

"It's been a really big year for me. It's my first full time job with benefits and permanency — you know there's a future there. I bought the van, and I bought my first house. It's not just that I found a job, I've found a whole new life." ♦

SMART SEATING

Transport Canada has recently produced a video entitled "Smart Seating". The video is designed to assist travellers with disabilities to make informed choices when making requests for seating arrangements when they fly.

The video is in VHS format and is available in English or French. Each version includes open captioning (text style). The English version includes a cameo for American Sign

Language while the French version includes a cameo for Quebec Sign Language.

If you would like a free copy of this video, please write

Chief, Cabin Safety Standards
Transport Canada
330 Sparks Street
Place de Ville, Tower C, 4th Floor
Ottawa, Ontario K1A 0N8 ♦



BOARDING DEVICES

Chris Stark

With the increased use of smaller aircraft serving many Canadian cities, accessibility to these air services has taken on added importance. The Canadian Transportation Agency and the Transportation Development Centre (TDC) have undertaken a joint research initiative in the area of boarding devices. The TDC is the research arm of Transport Canada and is responsible for managing transportation research and development programs. The project intends to identify ways of improving the accessibility of regional and local air services in Canada to passengers with disabilities.

Air carriers and airport operators are being asked to provide information on the availability and use of boarding devices for aircraft with 19 to 60 seats, such as the Canadair Regional Jet and the deHavilland Dash-8. The information provided should assist the Agency and the TDC in assessing the availability and use of manual and mechanized boarding equipment, their compatibility with different aircraft types and the capacity of the aircraft to stow



mobility aids. The data will be gathered mainly through document research as well as questionnaires to airport operators, air carriers, and manufacturers of boarding equipment.

Once the data is analyzed, the Agency and the TDC will develop recommendations to improve accessibility to smaller-sized passenger aircraft in Canada. The project is expected to be completed by the Fall of 2000 and the results will be presented to the Agency's Accessibility Advisory Committee. ♦

COMPLAINTS SUMMARY - 1999

In the last 10 years, complaints to the Agency have focussed mainly on service issues, such as lack of assistance in the terminal, methods used to board mobility-impaired passengers, refusal to carry mobility aids and damage to mobility aids. There were also complaints relating to appropriate seating accommodation in aircraft, accessibility of carrier equipment, carrier personnel's lack of awareness of ways to meet the needs of travellers with disabilities, and accessibility in terminals.

In 1999, the Agency noted that the lack, or perceived lack, of telephone-teletype devices (TTYs) is a growing concern within the community of people who are deaf or hard of hearing. While the Agency continued to receive complaints related to service issues and personnel awareness, the number of complaints related to TTYs rose dramatically, accounting for half of all complaints received. Such complaints related to the failure to provide TTYs in terminals; carriers' failure to provide a TTY service; or carriers' failure to advertise their TTY numbers as widely as they

advertise their regular numbers in media such as advertisements, timetables and Web sites.

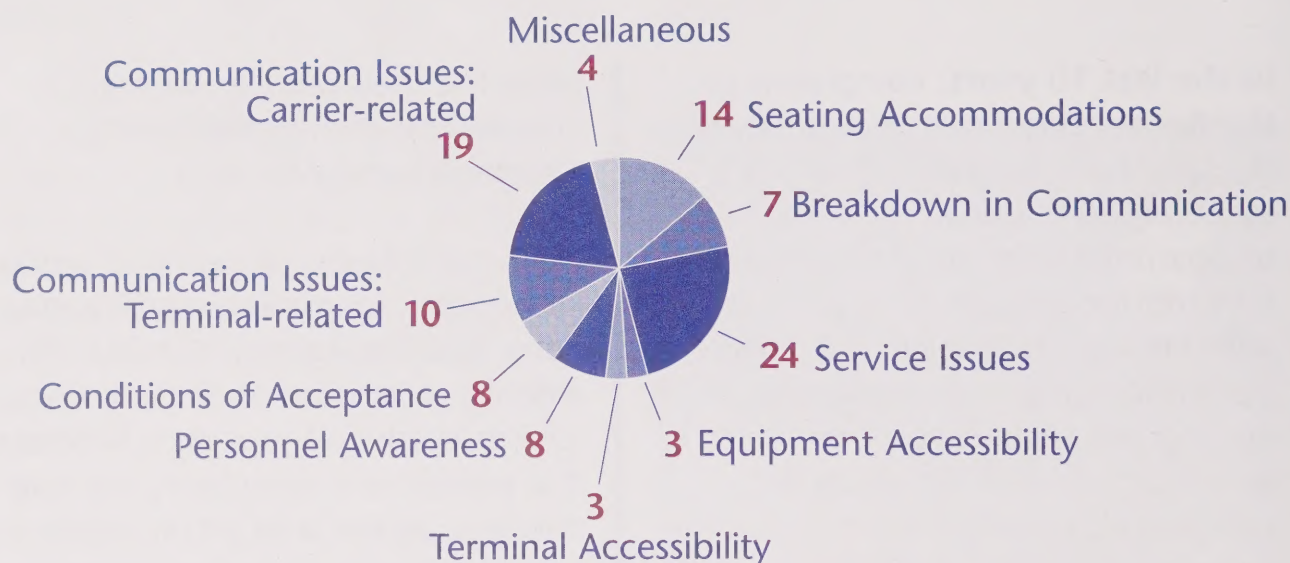
In most cases, carriers and service providers undertook corrective measures that the Agency ordered. The Agency recognized that the complaints resolution process is limited to the parties to a complaint, but that this was part of a larger, systemic issue. Accordingly, in June Agency staff sent a letter to all Canadian air carriers and airport operators on the matter of TTYs. It encouraged them to review the content of relevant Agency decisions and to assess what, if anything, they should do to ensure they were in compliance with the *Communications Barrier Report*. The Agency continues to receive complaints on TTY matters.

Twice in 1999, the Agency was asked to rule on the application of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* (the Charter) to complaints. In the context of discrimination, the Charter is applied to those instances where discrimination is caused by the application or operation of law and



ACCESSIBILITY COMPLAINTS

Issues of complaints resolved in 1999 (%)



not to situations caused by private actions.

In one case involving ground transportation at Ottawa's Macdonald-Cartier International Airport, the Agency noted that the private entities providing taxi and shuttle bus services at the airport are private entities and as such, their actions are not subject to challenge under the Charter.

In a second instance involving the Ottawa-Carleton Regional Transit Commission (OC Transpo), the status

of the corporation as a private entity was less clear. The Agency recognized that while OC Transpo is a corporate entity, it is subject to some degree of control by the municipal government. The Agency was of the view that the question of whether that government control was sufficient to bring OC Transpo under the application of the Charter was a matter that would be more properly dealt with in another forum given the broad implications of such a decision on OC Transpo.

Interprovincial Para Transpo Services

An applicant who is mobility impaired filed a complaint about the Ottawa-Carleton Regional Transit Commission's (OC Transpo) procedure for requesting transportation on its door-to-door Para Transpo service to Hull, Quebec. All regularly scheduled trips for work or post-secondary education to Hull are automatically provided. However, it requires passengers to reserve 24 hours in advance for casual needs and to be placed on a waiting list. The applicant believed this requirement results in unfair and unequal treatment for persons with disabilities, as persons without disabilities are not subject to this requirement.

The Agency recognized that because of the nature of the service provided by Para Transpo, the administration, scheduling and coordination of all reservations requires greater planning on a daily basis. Without an automated reservation and scheduling system, the required 24-hours notice for casual trips was

found to be necessary. The Agency found that while the reservation process was inconvenient, it did not constitute an undue obstacle.

TTY Issues

A person who is deaf and uses a TTY filed a complaint with the Agency concerning the absence of a TTY reservation number on the Web site of Bradley Air Services Limited (First Air). While the Agency noted that First Air does provide other ways for customers to communicate with the carrier, such as a fax number and an e-mail address, not all persons who are deaf have access to these means. It concluded that, given the size and nature of First Air's operations, the lack of a TTY reservation

The Agency makes its decisions available to individuals who have asked to be placed on mailing lists. They are also available to the general public on the Agency's Web site. Following is a brief summary of some significant decisions the Agency issued in 1999.



line constituted an undue obstacle to the applicant's mobility. The Agency ordered the carrier to install a TTY and to include the number on its Web site; in all seat-sale advertisements; and in all other publications, when reprinted, that provide information about the air carrier that is otherwise available to the general public.

Parties filed other TTY-related complaints against both Canadian and foreign air carriers in 1999. These carriers included Air Canada, Canadian Airlines International Ltd., Bearskin Lake Air Services, Air St-Pierre S.A., Northwest Airlines and Lufthansa German Airlines. The Agency also issued decisions relating to the provision of public pay phone TTYs in airports in Montréal, Toronto, Bathurst and Ottawa, as well as in VIA Rail Canada Inc. terminals in Bathurst and Truro.

Damage to an Electric Wheelchair

The Agency received a complaint regarding the difficulties a traveller experienced when his electric wheelchair was severely damaged when he was travelling with Air Canada. Air Canada arranged and paid for the repairs to the wheelchair, but the

applicant had to use a temporary manual wheelchair for five days. The applicant said his wheelchair allows him freedom of movement in all aspects of his daily living, both at work and at home.

In its decision, the Agency found that the damage caused and the failure to adequately inform the passenger of the available options regarding a suitable temporary replacement wheelchair constituted undue obstacles to his mobility. Air Canada subsequently submitted the training records of some of the employees involved in handling wheelchairs; informed its employees of the importance of safely handling mobility aids; and submitted a brochure outlining repair options for damaged mobility aids, including provisions relating to replacement aids. In 2000, the Agency will review all submitted material and determine whether further action is required.

Refusal to Carry a Service Animal

An individual who is blind filed a complaint following British Airways' refusal to carry his guide dog in the aircraft passenger cabin on a flight between Toronto and New York City.

The Agency found this refusal to be an undue obstacle to his mobility. The airline based its refusal on quarantine restrictions implemented by the government of the United Kingdom. The Agency found that these restrictions do not apply to Canada–United States traffic and told the carrier to amend its procedural manual. During the investigation, the Agency noted British Airways' policy provision that guide dogs are to be

muzzled, and it asked the carrier to remove this provision.

Following the decision, British Airways advised the Agency that it would review its corporate policy on the carriage of service animals. British Airways' response is an example of how the complaints process can lead to a better transportation system for all. ♦

A GROWING CLIENTELE FOR TOURISM

Accessible travel was the theme of the Kéroul Conference on Accessible Tourism for People with Limited Physical Ability which took place at the Renaissance Hotel du Parc in Montreal on April 25 and 26, 2000. The conference explored new ways of travelling in Canada and around the world.

Hotels, restaurants, travel agencies, operators of tourist attractions, regional tourist associations, organizations of persons with disabilities

and cultural groups all joined Kéroul to discuss ways of making tourism destinations accessible to all. The preliminary results of a study of the travel and tourism needs of persons with physical disabilities commissioned by Kéroul were presented at the conference to add to the discussion. Kéroul is a Quebec-based organization whose mission has been to join the tourist industry in making tourism accessible to persons with restricted physical ability.

Continued on page 14



Continued from page 13

The tourism industry was urged by conference organizers to welcome and better serve this clientele. Developing repeat business from satisfied visitors with disabilities is a practical way of generating future tourism dollars.

"Going out, touring and travelling like everybody else is an essential pleasure of life regardless of age or disability," said André Leclerc, Director General of Kéroul.

In North America and Europe, persons with restricted mobility or a disability represent about 15% of the population. This market is growing rapidly. There are almost 4 million persons over the age of 65 in Canada. That number will double in the next generation and make up almost a quarter of Canada's total

population. Many of these people will have their mobility decrease with age and while not always essential, mobility aids and special attention are certainly appreciated. Demands for accessible services are increasing as more and more visitors with disabilities seek tourism opportunities.

A climate of exchange of ideas and service techniques generated a renewed spirit of cooperation among the different countries represented at the conference. Kéroul is now working in conjunction with Tourism Quebec to organize an international conference on accessible tourism for 2004. ♦



TRAVEL RESOURCES

People who travel are paying more attention to the travel resources available to them. Accordingly, tour operators and agencies are starting to recognize the market potential of travellers with disabilities. Some travel resources and their websites are:

CSA International: is an independent, not-for-profit organization. It is a leader in the field of standards-development and the application of these standards through product certification, management systems registration and information products. In the U.S. and Canada, call toll-free 1-800-463-6727
<http://www.csa-international.org>

Canadian Airports Council: This site provides links to airports that are not operated by Transport Canada.
<http://www.cacairports.ca>

Active Living Alliance for Canadians with a Disability: provides a directory of outdoor recreational opportunities organized by province.
<http://www.ala.ca>

Indie: The Integrated Network of Disability Information & Education: provides information to people with disabilities on a variety of products and services.
<http://indie.ca>

Canadian Disability News: features daily updates on news of interest to physically disabled people in Canada and a comprehensive list of Canadian disability-related sites.
<http://members.home.net/signnet>

Trips Inc.: provides travel opportunities for people with developmental disabilities in a safe, respectful and fun atmosphere.
 Telephone: 1-800-686-1013
<http://tripsinc.com>

Independent Living Products (TM): Products to help in maintaining/ extending an independent lifestyle on a day-to-day basis. Phone: (602) 249-0455 / 1-800-377-8033
<http://www.ilp-online.com> ♦



PROVISION OF SERVICES ABOARD SMALL AIRCRAFT

Chris Stark

Currently, the Air Transportation Regulations require air carriers using aircraft of 30 seats or more to provide specific services to persons with disabilities. The Canadian Transportation Agency is now working on a project to establish which provisions could also be applied to carriers operating aircraft with 29 seats or less.

In Canada, carriers operating large aircraft must provide persons with disabilities with assistance:

- at the check-in counter,
- to proceed to the boarding area,
- to board a plane and deplane, and
- to transfer between mobility aids and to or from passenger seats.

They must also accept assistance animals and carry mobility and technical aids as priority baggage, free of charge.

In June 1999, the Agency met with its Accessibility Advisory

Committee and asked them whether such services should also be provided to persons with disabilities when travelling on smaller aircraft.

The Agency then decided to conduct a preliminary consultation with those Canadian air carriers who operate aircraft with 29 or fewer seats in December 1999. The Agency is currently analyzing the feedback it received from these carriers.

Once the analysis is completed, the Agency will conduct a broader consultation in the next year with air carriers who operate both smaller and larger aircraft, other members of the transportation industry, and the community of persons with disabilities. The comments provided at that time should help ensure that changes, if any, to the current regulations will be practical and relevant. To ensure that your views are taken into consideration, watch for opportunities to participate in this process. If you have views or suggestions that could assist with this work, please share them with the Agency. ♦



PRESTATION DE SERVICES À BORD DES PETITS AÉRONEFS

Chris Stark

Le Règlement sur les transports aériens en vigueur exige que les transporteurs aériens utilisant des aéronefs de 30 places et plus offrent des services spécialement destinés aux personnes handicapées. L'Office des transports du Canada s'emploie dès maintenant à désigner les dispositions qui pourraient également s'appliquer aux transporteurs exploitant des appareils de 29 places ou moins.

Au Canada, les transporteurs exploitant de gros aéronefs doivent fournir de l'aide aux personnes handicapées :

- au comptoir d'enregistrement;
- pour se rendre à la zone d'embarquement;
- pour monter à bord et descendre de l'aéronef;
- pour le transfert entre les aides à la mobilité et le siège passager.

Ils doivent aussi accepter les animaux aidants et transporter gratuitement les aides techniques et les aides à la mobilité au titre de bagages prioritaires.

En juin 1999, l'Office a rencontré son Comité consultatif sur l'accessibilité et s'est informé si ces services devraient être offerts aux personnes handicapées qui voyagent dans des aéronefs plus petits.

L'Office a ensuite décidé de tenir, en décembre 1999, des consultations préliminaires auprès des transporteurs aériens canadiens exploitant des aéronefs de 29 places et moins.

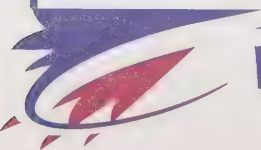
L'Office analyse en ce moment les réponses des transporteurs.

Après examen des réponses, l'Office tiendra l'an prochain des consultations élargies auprès des transporteurs aériens exploitant des aéronefs de petite et de grande taille, d'autres membres de l'industrie des transports et du milieu des personnes ayant une déficience. Les réponses obtenues devraient éventuellement contribuer à susciter des changements concrets et pertinents au règlement actuel.

Pour vous assurer que votre point de vue est pris en compte, ne manquez pas les occasions de participer au processus. Si vous avez des opinions ou des suggestions susceptibles de faire avancer le dossier, veuillez en faire part à l'Office. ♦

RESSOURCES EN MATIÈRE DE VOYAGE

OTC • CTA



Les personnes qui voyagent s'intéressent de plus en plus aux ressources mises à leur disposition. Par conséquent, les voyageurs et les agences de voyage se rendent compte davantage du potentiel commercial que représentent les voyageurs ayant une déficience. Voici certaines de ces ressources ainsi que les adresses des sites Web correspondants.

La CSA International est une organisation indépendante, sans but lucratif, chef de file dans l'élaboration de normes et dans leur application au moyen de la certification de produits, de l'enregistrement de systèmes de gestion et de produits d'information. Aux États-Unis et au Canada, le numéro sans frais est le 1 800 463-6727.
<http://www.csa-international.org>

Conseil des aéroports du Canada. Ce site comporte des hyperliens pour atteindre les sites des aéroports qui ne sont pas exploités par Transports Canada. <http://www.cacairports.ca>

Alliance de Vie Active pour les Canadiens / Canadiennes ayant un handicap. Ce site présente un répertoire de toutes les activités de loisirs organisées dans chaque province.
<http://www.ala.ca>

Indie : Info-route sur la déficience vers l'intégration et l'éducation. Ce site donne aux personnes ayant une déficience des renseignements sur divers produits et services adaptés.
<http://indie.ca>

Canadian Disability News. Ce site présente des mises à jour quotidiennes sur des sujets d'intérêt pour les personnes ayant une déficience ainsi qu'une liste complète des sites canadiens pouvant les intéresser.
<http://members.home.net/signet>

Trips Inc. Ce site offre aux personnes ayant des déficiences sur le plan du développement la possibilité de voyager dans un environnement sûr, respectueux et divertissant.
Numéro sans frais : 1 800 686-1013
<http://tripsinc.com>

Independent Living Products (TM). Ce site offre des produits permettant de vivre au quotidien de façon autonome.
Téléphone : (602) 249-0455 / 1 800 377-8033
<http://www.ilp-online.com> ♦

En Amérique et en Europe, les personnes à mobilité réduite ou ayant une déficience représentent environ 15 p. 100 de la population. Ce marché enregistre une croissance rapide. On compte à l'heure actuelle près de quatre millions de personnes âgées de plus

l'âge ou le handicap d'une personne. André Leclerc, estime que le plaisir de sortir et de voyager comme tout le monde est essentiel, quel que soit

Le directeur général de Kéroul, la croissance de l'économie touristique. Les organisateurs du colloque ont exprimé leur demande à l'industrie du tourisme d'être attentif aux besoins de cette clientèle et d'améliorer leurs services à leur égard. L'établissement d'une clientèle de visiteurs ayant une déficience satisfaits des services constitue un moyen pratique d'alimenter la croissance de l'économie touristique.

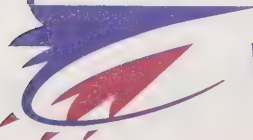
à capacité physique restreinte. Kéroul est un organisme québécois dont la mission consiste à collaborer avec l'industrie touristique pour que le tourisme soit accessible aux personnes à capacité physique restreinte.



◆ accessible.

de 65 ans au Canada. Ce nombre doublera au cours de la nouvelle génération et représentera près du quart de la population canadienne. Bon nombre de ces personnes verront leur mobilité diminuer avec l'âge et, même si elles ne sont pas toujours essentielles, les aides à la mobilité et une attention spéciale seront sans aucun doute appréciées. La demande de services accessibles augmente et de plus en plus de personnes ayant une déficience désirent voyager.

Le colloque a permis un échange d'idées et de techniques de services et a suscité un renouveau de la coopération entre les différents participants. Kéroul travaille actuellement en collaboration avec Tourisme Québec pour organiser, en 2004, un colloque international sur le tourisme accessible.



L'ESSOR DE LA CLIENTÈLE TOURISTIQUE

dans la cabine passagers à l'occasion d'un vol entre Toronto et New York. L'Office a conclu que ce refus représentait un obstacle abusif au déplacement. La ligne aérienne a justifié son refus par les restrictions sanitaires qu'impose le gouvernement du Royaume-Uni. L'Office a conclu que ces restrictions ne s'appliquaient pas aux vols entre le Canada et les États-Unis, et a demandé au transporteur de modifier son manuel de procédures en conséquence. Lors de l'étude de la plainte, l'Office a aussi constaté que British Airways avait pour politique

Le colloque de Kéroul sur le tourisme accessible aux personnes à capacité physique restreinte portait sur le thème de l'accessibilité des transports pour les voyageurs. Le colloque, tenu à Montréal les 25 et 26 avril 2000, à l'hôtel Renaissance du Parc, visait à trouver des moyens novateurs de voyager pour ces personnes au Canada et dans le monde.

d'exiger le port de la muselière par les chiens-guides et a demandé au transporteur d'éliminer cette disposition. A la suite de cette décision, British Airways a avisé l'Office qu'il examinait sa politique sur le transport des animaux aidants. Cette réponse de British Airways témoigne des améliorations au réseau de transport qui peuvent résulter du processus de plaintes, et ce, au profit de tous.

Les hôtels, les restaurants, les agences de voyage, les exploitants d'attraites touristiques, les associations de tourisme régionales, les organisations de personnes ayant une déficience et les groupes culturels se sont joints à Kéroul pour examiner comment rendre les destinations touristiques accessibles à tous. Les résultats préliminaires d'une étude commanditée par Kéroul sur les



obstacle abusif aux déplacements du demandeur. Il a donc ordonné au transporteur d'installer un ATS et d'en indiquer le numéro dans son site Web, dans tous ses messages publicitaires pour la vente de places, de même que dans toutes ses publications, à réimprimer, qui donnent de l'information sur ses services en matière de transport et à laquelle le grand public peut y avoir accès par d'autres voies.

Des plaintes ont aussi été déposées en 1999 au sujet des services d'ATS concernant d'autres transporteurs aériens, tant canadiens qu'étrangers.

Il s'agissait notamment d'Air Canada, des Lignes aériennes Canadien International, de Bearskin Lake Air Services, d'Air St-Pierre S.A., de Northwest Airlines et de Lufthansa German Airlines. L'Office a aussi rendu des décisions sur la disponibilité d'ATS publics dans les aéroports de Montréal, de Toronto, de Bathurst et d'Ottawa, ainsi que dans les terminaux de VIA Rail Canada Inc., à Bathurst et à Truro.

Domages à un fauteuil roulant électrique

L'Office a reçu une plainte au sujet des difficultés rencontrées par un passager dont le fauteuil roulant électrique avait subi des dommages sérieux lors d'un déplacement avec Air Canada. La compagnie aérienne a fait

réparer le fauteuil et a payé les frais de réparations; en revanche, le demandeur a dû se servir d'un fauteuil roulant non motorisé pendant cinq jours. Le demandeur a déclaré que son fauteuil électrique lui procurait une liberté de mouvement pour exercer ses activités quotidiennes, tant au travail que chez lui.

Dans sa décision, l'Office a conclu que les dommages causés ainsi que le manque à informer adéquatement le passager des autres possibilités pour le remplacement adéquat de son fauteuil constituaient des obstacles abusifs à ses déplacements. Air Canada a par la suite déposé des registres indiquant la formation donnée à certains des employés chargés de la maintenance des fauteuils roulants, informés des employés de l'importance de manipuler avec soin les aides au déplacement et produit une brochure qui énonce les options pour la réparation d'aides endommagées, y compris les dispositions pour leur remplacement. L'Office examinera en 2000 tous les documents déposés afin d'établir s'il est nécessaire de prendre d'autres mesures.

Refus de transporter un animal aidant

Une personne aveugle a déposé une plainte au sujet du refus de la British Airways d'embarquer son chien-guide

Services interprovinciaux de transport accessible

Une personne ayant une mobilité réduite a déposé une plainte au sujet de la méthode à suivre pour demander le service de transport accessible de type porte-à-porte de la Commission de transport régionale d'Ottawa-Carleton (OC Transpo) à destination de Hull (Québec). Les services réguliers à destination de lieux de travail ou d'établissements postsecondaires situés à Hull sont tous assurés. Cependant, les passagers doivent réserver le service 24 heures à l'avance pour les déplacements non prévus à l'horaire; leur nom est alors inscrit sur une liste d'attente. Le demandeur considèrerait que cette dernière exigence donnait lieu à un traitement injuste et inéquitable à l'égard des personnes ayant une déficience n'y étant pas assujetties.

L'Office a reconnu qu'en raison de la nature du service de transport accessible, la gestion, l'établissement d'horaires et la coordination des réservations demandait une bonne part de planification quotidienne, et qu'en l'absence d'un service automatisé de réservations et d'établissement d'horaires, l'exigence d'un avis de 24 heures pour les déplacements non prévus s'avérerait nécessaire. L'Office a

conclu que, bien que la méthode de réservation comporte des inconvénients, elle ne constituait pas un obstacle abusif.

Questions se rapportant aux ATS

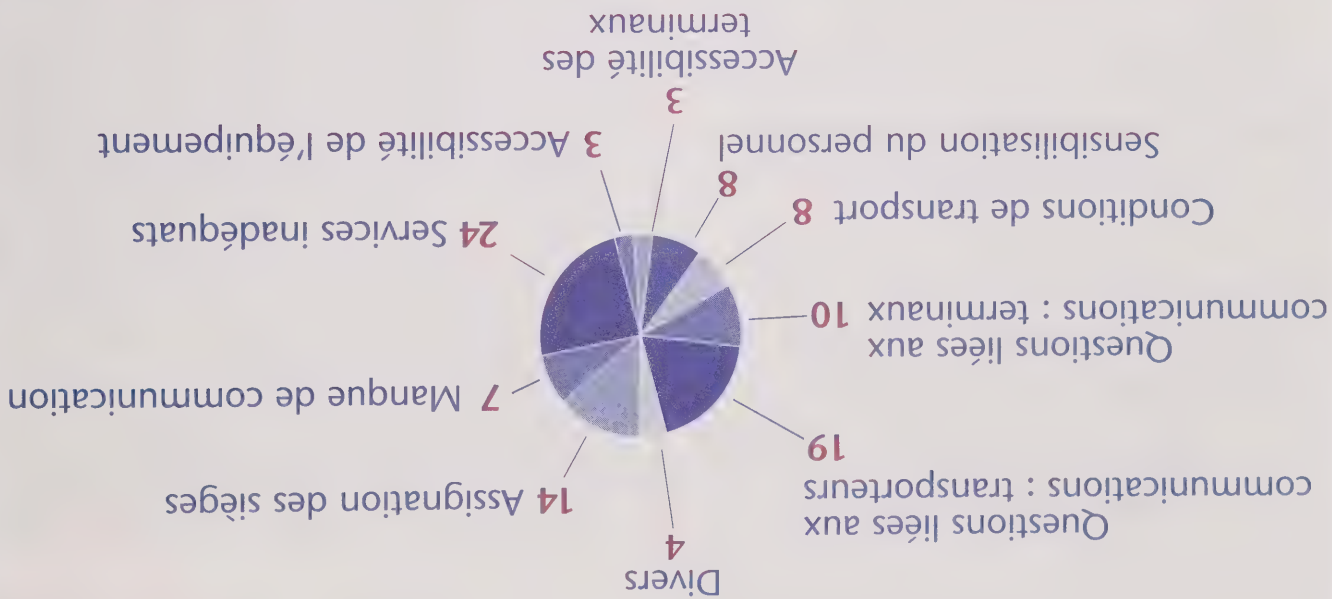
Une personne sourde, contrainte d'utiliser un ATS, a déposé une plainte auprès de l'Office au sujet de l'absence de numéro d'ATS pour les réservations, dans le site Web de Bradley Air Services Limited (First Air). L'Office a constaté que First Air mettait d'autres moyens de communication à la disposition de sa clientèle, par exemple un numéro de télécopieur et une adresse de courrier électronique, mais que les personnes sourdes n'ont pas toutes accès à ces moyens. L'Office a conclu que, étant donné l'importance et la nature de l'exploitation de First Air, l'absence d'une ligne de réservation assignée aux ATS représentait un

L'Office communique ses décisions aux personnes qui s'inscrivent sur ses listes de diffusion. Le public peut aussi consulter les décisions dans son site Web. On trouvera ci-dessous un bref aperçu des décisions les plus importantes rendues par l'Office en 1999.



PLAINTES SUR L'ACCESSIBILITÉ

Type de plaintes résolues en 1999 (%)



concerne la discrimination, la Charte s'applique aux cas où la discrimination découle de l'application d'une loi mais non d'actions personnelles.

Dans l'un de ces cas, se rapportant au transport au sol à l'aéroport Macdonald-Cartier d'Ottawa, l'Office a indiqué que les entreprises offrant des services de taxis et de navettes à l'aéroport étaient des entités privées, et qu'à ce titre, leurs actions ne pouvaient faire l'objet d'une contestation en vertu de la Charte.

Dans le deuxième cas, concernant la Commission de transport régionale d'Ottawa-Carleton (OC Transpo), la sit-

uation juridique de cette société était loin d'être aussi claire. L'Office a reconnu que, bien qu'OC Transpo soit une personne morale, la société faisait néanmoins l'objet d'un certain contrôle par l'administration municipale. Compte tenu des conséquences qu'entraînerait une telle décision sur les activités d'OC Transpo, l'Office a fait savoir qu'il serait plus approprié qu'une autre tribune détermine si le contrôle municipal exercé sur OC Transpo était suffisant pour l'assujettir à la Charte.

QUESTIONS AYANT SUSCITÉ DES PLAINTES – 1999

Les plaintes reçues au cours des 10 dernières années concernaient principalement des questions portant sur le niveau de service, telles que l'aide insuffisante reçue dans un terminal, les méthodes utilisées pour embarquer les passagers ayant une mobilité réduite, les refus de transporter des aides au déplacement et les dommages causés à ces dernières. D'autres plaintes se rapportaient à l'attribution de sièges adéquats à bord des avions, à l'accessibilité de l'équipement du transporteur, au manque de sensibilisation de la part du personnel du transporteur à propos des moyens de répondre aux besoins des voyageurs ayant une déficience, de même qu'à l'accessibilité dans les terminaux.

En 1999, l'Office a relevé que le manque ou le manque perçu d'appareils de télécommunications pour sourds (ATS) constituait une préoccupation croissante parmi les personnes sourdes ou malentendantes. Pendant que l'Office continuait de recevoir des plaintes au sujet du service et de la sensibilisation du personnel, le nombre de plaintes se rapportant aux ATS augmentait de manière importante, représentant jusqu'à près de la moitié de toutes les plaintes reçues. Il s'agissait de plaintes liées au manque d'ATS

dans les terminaux, de l'absence de service d'ATS chez certains transporteurs, ou du fait que le transporteur n'indiquait pas le numéro d'ATS de la même façon que les numéros réguliers dans les messages publicitaires, les horaires ou dans les sites Web.

Dans la plupart des cas, les transporteurs et les fournisseurs de services ont adopté les mesures correctives dictées par l'Office. L'Office a reconnu que le processus de règlement des plaintes dépendait de la collaboration des parties, mais cette question s'inscrivait toutefois dans un contexte systémique plus vaste. C'est pourquoi, en juin, l'Office a fait parvenir à tous les transporteurs aériens et à tous les exploitants d'aéroports canadiens une lettre au sujet des ATS, les enjoignant d'examiner les décisions pertinentes de l'Office et à évaluer les mesures qu'ils devraient prendre, le cas échéant, pour respecter le rapport sur les entraves à la communication. L'Office continue toutefois de recevoir des plaintes à propos des ATS.

À deux reprises en 1999, on a demandé à l'Office de rendre une décision indiquant si les plaintes étaient visées par la *Charte canadienne des droits et libertés*. En ce qui



MÉCANISMES D'EMBARQUEMENT

Chris Stark

Compte tenu de l'utilisation

croissante de petits avions pour

assurer les liaisons avec de nombreuses

villes canadiennes, l'importance de

l'accessibilité à ce type de transport

aérien s'est accentuée. L'Office des

transports du Canada et le Centre de

développement des transports (CDT)

ont lancé un projet de recherche con-

joint sur les mécanismes d'embarque-

ment. Le CDT est l'organisme de

recherche de Transports Canada

chargé de la gestion de la recherche et

des programmes de développement

sur les transports. Le projet a pour but

de trouver des moyens d'améliorer

l'accessibilité des services aériens

régionaux et locaux du Canada aux

passagers ayant une déficience.

On demande aux transporteurs

aériens et aux exploitants d'aéroport

de fournir de l'information sur la

disponibilité et l'utilisation de méca-

nismes d'embarquement pour les

avions de 19 à 60 places, comme le

Regional Jet de Canadair et le Dash-8

de la société de Havilland. L'information

ainsi fournie devrait aider l'Office et

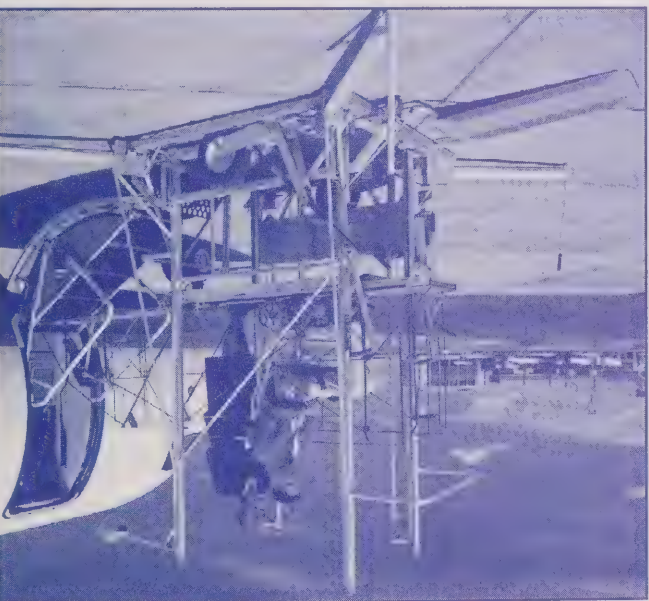
le CDT à évaluer la disponibilité et

l'utilisation de mécanismes d'embar-

quement manuels et mécanisés, leur

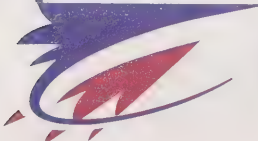
compatibilité avec les différents types

d'avions et la capacité des avions



pour le transport des aides à la mobi-
lité. Les données seront essentiellement
recueillies au moyen de recherche
documentaire et de questionnaires
s'adressant aux exploitants d'aéroport,
aux transporteurs aériens et aux
fabricants de mécanismes
d'embarquement.

Au terme de l'analyse des données,
l'Office et le CDT formuleront des
recommandations visant à améliorer
l'accessibilité aux petits avions de
passagers au Canada. Le projet devrait
être terminé à l'automne 2000 et les
résultats présentés au Comité consul-
tatif sur l'accessibilité de l'Office. ♦



Ces efforts ont fini par porter fruit en octobre 1998, lorsqu'Air Canada invita Tracy à une entrevue et lui offrit un emploi.

Ce fut vraiment une grosse année pour moi. C'est mon premier emploi à temps plein, avec avantages et permanence. Vous savez, il y a de l'avenir ici. J'ai acheté la fourgonnette et ma première maison. Ce n'est pas seulement un emploi que j'ai trouvé, c'est une nouvelle vie tout entière. ♦

d'un nouvel ordinateur et d'une fourgonnette adaptés. Ils lui firent apprendre le maniement de l'ordinateur et la conduite automobile, tout en l'aidant à raffiner sa recherche d'emploi et à trouver celui qui lui conviendrait.

Tout le monde de l'ACP sans exception aime son travail, souligne Tracy. On m'a traitée comme un être humain, instruit et professionnel. J'y ai trouvé de la dignité; il n'y avait pas de condescendance. Quand j'essayais de me débrouiller seule, on ne me traitait pas en héroïne, car on s'attendait à ce que je le fasse.

BIEN CHOISIR SON SIÈGE

Transports Canada a récemment réalisé une bande vidéo intitulée « Bien choisir son siège ». Destinée aux personnes ayant une déficience qui voyagent par avion, cette bande vise à les conseiller afin qu'elles puissent faire un choix éclairé au moment de l'attribution des sièges.

Cette bande vidéo (format VHS) est offerte en version anglaise ou française. Chacune des versions comporte un sous-titrage visible sous forme de caractères, en plus de la participation d'un interprète de langage gestuel s'exprimant en American Sign

Language (ASL) dans la version anglaise et dans le langage des signes québécois (LSQ) dans la version française.

Vous pouvez vous procurer la bande vidéo sur demande à l'adresse suivante :

Chef, Normes relatives à la sécurité des cabines
Transports Canada
Place de Ville
330, rue Sparks
Tour C, 4^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0N8 ♦



Pour Tracy Schmitt, rien n'est impossible.

Spécialiste des techniques de l'organisation chez Air Canada, à Toronto, Tracy enseigne le vaste champ des relations interpersonnelles et sensibilise notamment le personnel aux divers handicaps.

J'aime mon travail, dit-elle. J'ai toujours aimé la dynamique de groupe et mon travail me permet de combiner cet intérêt et mon amour de l'enseignement...comme s'ils formaient un tout.

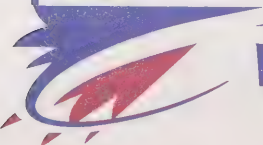
Tracy, amputée congénitale des quatre membres, n'a jamais laissé son handicap freiner sa réussite. Après avoir obtenu des baccalauréats en loisirs et en pédagogie, elle est allée enseigner un an en quatrième année au Mexique; « une merveilleuse expérience », dit-elle. De retour à la maison, toutefois, elle trouva les perspectives d'emploi permanent plutôt rares et le manque de moyens de transport et de communication rendit encore plus difficile l'accès à des postes même temporaires. Elle n'avait pas appris à conduire un véhicule et trouvait le transport adapté beaucoup trop rigide. Puis, elle n'avait pas d'ordinateur

convenable, si utile pour chercher un emploi.

Comprenant qu'elle avait besoin d'aide, elle se tourna vers les organisations communautaires. Elle avait entendu parler du Centre d'aide à l'emploi de l'ACP Ontario, mais fut surprise d'apprendre que le mandat de celle-ci d'étendait aux personnes qui ont d'autres handicaps que la lésion médullaire.

Elle entra d'abord en contact, en août 1998, avec le conseiller en placement, Ken Lipton, qui se mit à la recherche d'un employeur réceptif tout en l'adressant vers un orienteur professionnel, Tim Nourse, et des spécialistes en aide technologique, Sue Riley et Cesar Marquez.

Ils se connaissent les uns les autres ainsi que leurs rôles respectifs, dit-elle, et il n'est pas question d'attitudes du genre "ce-n'est-pas-mon-boulot". Tracy a donc passé diverses évaluations, notamment: possibilités d'adaptation à l'informatique, compétences, aptitudes professionnelles et autres capacités. Le personnel de l'ACP Ontario lui aida ensuite à obtenir le financement nécessaire à l'acquisition



LE COLLOQUE INTERNATIONAL 2000 DE SATH

par Pat Weir

tionnaires dans six aéroports. Près du tiers ont été remplis et envoyés dès la fin juillet. On s'attend à recevoir de nombreuses autres réponses au mois d'août, vu que la distribution des questionnaires à Toronto et à Montréal vient de prendre fin récemment.

En janvier, à Fort Lauderdale, en

Floride, la Society for the Advancement of Travel for the Handicapped (SATH) a tenu un congrès international pour les personnes ayant une déficience et les personnes âgées qui voyagent. Ce congrès a été l'occasion d'échanger et d'exprimer des idées sur l'amélioration de l'industrie touristique et les services dispensés aux personnes ayant une déficience et aux personnes âgées qui voyagent. SATH représente les intérêts de toutes les personnes ayant une déficience auprès d'organisations comme la American Society of Travel Agents et le conseil consultatif du Congressional Caucus on Travel and Tourism des États-Unis.

Chris Stark, gestionnaire, Suivi et liaison, agissait au nom de l'Office des transports du Canada devant un groupe d'intervenants internationaux qui se sont penchés sur les besoins

L'examen du sondage « Être maître de la situation » aura lieu cet automne. Les résultats aideront l'Office à établir des priorités afin d'éliminer les obstacles abusifs à la mobilité des voyageurs canadiens ayant une déficience. ♦

Pour obtenir plus de renseignements sur le prochain congrès du SATH, qui se tiendra en janvier 2001, veuillez consulter notre site web à <http://www.ten-io.com/sath>.

spéciaux des personnes ayant une déficience, les différents types de déficiences, sur ce qui constitue une déficience et les données démographiques sur les personnes ayant une déficience. Le congrès a été une occasion exceptionnelle de promouvoir le tourisme au Canada pour les personnes ayant une déficience. Il a également permis de prendre conscience de la nécessité de connaître les initiatives d'autres pays et de rester en contact étroit avec les consommateurs et l'industrie touristique, tant aux États-Unis qu'ailleurs dans le monde. ♦



Mme Robson a reconnu que, ces dernières années, les transporteurs aériens et les administrations aéroportuaires ont amélioré la gamme de services offerts aux personnes ayant une déficience qui prennent l'avion, « Mais, a-t-elle ajouté, tout le monde est conscient qu'il y a encore matière à amélioration. »

Le sondage portait sur des questions comme le niveau de sensibilisation des agents de réservations concernant les services offerts aux personnes âgées et aux personnes ayant une déficience et les équipements mis à leur disposition; la facilité d'accès aux différentes aires des aéroports; la lisibilité des écrans indiquant l'horaire des vols; la clarté des communications dans les aéroports; la prévention du personnel au comptoir d'enregistrement; le niveau de facilité à l'embarquement et pour la manutention des bagages; l'accessibilité des sièges et des toilettes; la présence de fauteuils roulants de bord et les aménagements pour les animaux aidants.

Les représentants de l'Office des transports du Canada ont mené le sondage entre les mois de mai et août afin de fournir aux passagers ayant une déficience l'occasion de participer à ce sondage national, le plus complet sur l'accessibilité du réseau de transport de compétence fédérale. Le personnel de l'Office a distribué plus de 4 200 ques-

L'Office a demandé aux médias, aux personnes ayant une déficience, aux amis, les membres de leur famille, les intervenants — aux agents de voyage et à d'autres personnes de diffuser le sondage « Être maître de la situation ».

« Si les personnes âgées et les personnes ayant une déficience veulent, tant pour eux-mêmes que pour leurs connaissances, améliorer leurs expériences de voyage, et je pense qu'ils le désirent, alors ce sondage nous aidera à atteindre ce but, de dire Marian Robson, président de l'Office des transports du Canada. Nous espérons en effet une vaste participation, et nous demandons à tous et à toutes de collaborer à la sensibilisation du public à ce sondage fort important. »



Une des représentantes de l'Office distribuant des sondages à Halifax.

SONDAGE SUR L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE TRANSPORT AÉRIEN

Les compagnies aériennes et les aéroports canadiens accordent-ils aux passagers ayant une déficience toute l'attention qu'ils méritent?

Pour déterminer ce qui en est, l'Office des transports du Canada a mené un sondage intitulé « Être maître de la situation » dans divers aéroports canadiens entre mai et août de cette année.

L'Office a le mandat de s'assurer que les services de transport de compétence fédérale sont accessibles aux personnes ayant une déficience.

Depuis plusieurs années et en collaboration avec les compagnies aériennes et les aéroports, l'Office travaille à l'amélioration des services et des équipements de transport à l'intention des passagers ayant une déficience et des personnes âgées ayant des besoins similaires lorsqu'elles voyagent.

Alors que la plupart des Canadiens et Canadiennes perçoivent les aéroports comme le prélude à d'agréables voyages, de nombreux voyageurs ayant une déficience se sentent plutôt inquiets dans cet environnement. L'Office des transports du Canada travaille actuellement à s'assurer que tous les voyageurs peuvent être maître de la situation lorsqu'ils prennent l'avion.



L'équipe de l'Office (de g. à d.) : Julia Seferovic, étudiante, Lisa Drouillard, Économiste principal, et Annick Doucet, étudiante.

L'Office a mené le sondage entre mai et août dans les aéroports des villes suivantes : Ottawa, Halifax, Calgary, Vancouver, Montréal et Toronto.

On a demandé aux personnes âgées et aux personnes ayant une déficience de remplir un questionnaire pour déterminer si elles ont eu accès au genre de services dont elles avaient besoin pour préparer leur voyage et prendre l'avion sans avoir à rencontrer d'obstacles majeurs.



Suite de la page 1

et efficace de services aux consommateurs qui ont besoin d'information en les médias substitués comme le braille, les gros caractères d'impression, les cassettes audio, les vidéos ou les formats électroniques.

La politique générale sur les médias substitués a été élaborée en consultation avec un groupe de travail représentant le secteur du transport aérien, les organisations de personnes ayant une déficience et d'autres ministères. Le

groupe de travail s'est réuni deux fois à la suite de la publication du *Rapport sur les Entraves à la communication*, et ses membres ont fait des observations sur les premières ébauches.



À la suite de l'énoncé de sa politique générale sur les médias substitués, l'Office a pris la décision d'établir un code de pratiques traitant des diverses questions liées à la communication mentionnées dans le rapport. L'Office a l'intention d'intégrer la politique générale sur les médias substitués dans ce nouveau code de pratiques qui s'appliquerait aux transporteurs et aux exploitants de terminaux des réseaux canadiens de transport aérien, ferroviaire et maritime.

Il sera question du projet de code de pratiques à la prochaine réunion du Comité consultatif de l'Office, plus tard cette année. ♦

COMMENT COMMUNIQUER AVEC NOUS

Pour nous faire part de vos idées et de vos commentaires, ou pour obtenir de plus amples renseignements ou d'autre publications de l'Office, veuillez communiquer avec :
Direction des transports accessibles,
Office des transports du Canada,
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Voix: (819) 997-6828
ATS: (819) 953-9705
1-800-883-1813
Télécopieur: (819) 953-6019
1-800-669-5575
Site web: www.cta-otc.gc.ca

POLITIQUE GÉNÉRALE SUR LES MÉDIAS SUBSTITUTS POUR LES FOURNISSEURS DE SERVICES DE TRANSPORT

par Rosangela Guerra

À l'automne 1997, l'Office publiait le Rapport sur les Entraves à la communication dans lequel étaient formulées 25 recommandations visant à éliminer les obstacles à la communication pour les personnes ayant des déficiences sensorielles ou cognitives qui voyagent par avion. Selon une des recommandations, chaque transporteur aérien et exploitant d'aéroport devrait établir sa propre politique sur les médias substituts, énonçant de façon claire et concise comment il entend fournir une information pertinente aux personnes ayant une déficience, information qui autrement est destinée au grand public.

Afin d'aider les fournisseurs de services de transport à élaborer leurs propres politiques, l'Office des transports du Canada a énoncé une politique générale sur les médias substituts. Cette politique contient des lignes directrices concernant la prestation régulière

Suivre à la page 2

à l'intérieur

Sondage sur l'accessi-
 bilité des services de
 transport aérien 3

Au-delà des nuages . 6

Mécanismes
 d'embarquement . . . 8

Questions ayant
 suscité des plaintes –
 1999 9

L'essor de la clientèle
 touristique 13

Prestation de services
 à bord des petits
 aéronefs 16

